

## MANAJEMEN PELAYANAN PERPUSTAKAAN DI SMP NEGERI 1 SEKAMPUNG UDIK LAMPUNG TIMUR

Suwarji, Sowiyah, Alben Ambarita

FKIP Unila: Jl.Soemantri Brojonegoro No.1 Gedung Meneng, Bandar Lampung  
sekampungudik.ut@gmail.com  
082176719586

**Abstract:** *This study aimed to describe the Library Management include: Planning, Procurement, Organizing, Supervision, Services, and Customer satisfaction. The study used a qualitative approach through direct observation in a reasonable situation (Natural setting). The study focuses on the library case SMP Negeri 1 Sekampung Udik. Data collection techniques used interview, observation and documentation. Data analysis technique used is miles and huberman model. The results showed: Planning work program Library complied with the procedures, terms and legal certainty. Procurement of infrastructure and the need for fiscal in accordance with the work program set out in the Decree of the Head of School. Organizing meet the National Standard Junior High School Library but there are still shortcomings. Servants customized supervision standards. Library services meet the National Standard Junior High School library. Customer Satisfaction assumptions are met with National Standard Junior High School library*

**Keywords:** *Planning, procurement, organizing, supervision, services, and customer satisfaction*

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan mendiskripsikan manajemen Perpustakaan meliputi perencanaan, pengadaan, pengorganisasian, pengawasan, dan pelayanan, Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif melalui pengamatan langsung dalam situasi yang wajar. Penelitian memfokuskan kasus yang terjadi di Perpustakaan SMP Negeri 1 Sekampung Udik. Teknik pengumpulan data digunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan model Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan: Perencanaan (program kerja) Perpustakaan memenuhi prosedur, syarat dan kepastian hukum. Pengadaan sarana prasarana dan kebutuhan sesuai dengan program kerja yang ditetapkan dalam Keputusan Kepala Saekolah. Pengorganisasian memenuhi standar Nasional Perpustakaan Sekolah Menengah Pertama tetapi masih terdapat kekurangan. Pengawasan disesuaikan standar Pegawai Negeri. Pelayanan perpustakaan memenuhi Standar Nasional Perpustakaan sekolah Menengah Pertama dan Kepuasan Pelanggan terpenuhi.

**Kata kunci:** perencanaan, pengadaan, pengorganisasian, pengawasan, pelayanan

## PENDAHULUAN

Meraih mutu pendidikan melibatkan banyak hal dan upaya serta dana, sarana dan prasarana.

Terpenuhinya sarana dan prasarana salah satu faktor yang turut menunjang keberhasilan pendidikan baik di lembaga tingkat dasar, menengah, maupun perguruan tinggi.

Pemerintah menetapkan Manajemen Berbasis Sekolah yang tertuang ke dalam Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan.

Aplikasi Manajemen Berbasis Sekolah (MBS) diuraikan lebih lanjut dalam Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan mewajibkan setiap lembaga pendidikan memenuhi Delapan Standar Nasional Pendidikan meliputi; 1).Standar Isi, 2).Standar Proses, 3). Standar Pendidik dan Tenaga kependidikan, 4). Standar Sarana dan Prasarana, 5). Standar Pengelolaan, 6)Standar Pembiayaan, 7).Standar Kompetensi Kelulusan, 8). Standar Penilaian Pendidikan.

Standar Sarana Prasarana ditetapkan dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2007 tentang Standar Sarana dan Prasarana SD/MI, SMP/MTs, SMA/MA.

Perpustakaan termasuk kedalam standar sarana dan prasarana

Lebih lanjut Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2007, menetapkan; bahwa Sebuah SMP/MTS sekurang-kurangnya memiliki sarana dan prasarana meliputi: ruang kelas, ruang perpustakaan, laboratorium IPA, ruang pimpinan, ruang guru, tempat beribadah, ruang UKS, jamban, gudang, ruang sirkulasi, tempat bermain/olah raga.

Perpustakaan merupakan bagian standar sarana. Menurut amanat Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 pasal 45: ...”agar setiap satuan pendidikan jalur pendidikan formal harus menyediakan perpustakaan sebagai sumber belajar”.

SMP Negeri 1 Sekampung Udik Lampung Timur menerapkan Manajemen Berbasis Sekolah (MBS).

Berdasarkan kebijakan tersebut, pengelolaan perpustakaan SMP Negeri 1 Sekampung udik selayaknya dilakukan oleh personil personil yaang profesional dengan baik, konsisten, dan loyal agar dapat melaksanakan pelayanan yang baik sehingga dapat memuaskan para pelanggan.

Dengan, demikian maka manajemen pelayanan perpustakaan akan dapat mendukung Manajemen Berbasis Sekolah. (MBS).

“Manajemen perpustakaan adalah pengelolaan perpustakaan yang didasarkan kepada teori dan prinsip-prinsip manajemen. Teori manajemen ialah suatu konsep pemikiran dan pendapat yang dikemukakan mengenai bagaimana ilmu manajemen diterapkan didalam suatu organisasi. Sementara prinsip manajemen ialah dasar atau azas kebenaran yang menjadi pokok dasar pemikiran di dalam manajemen” (Sutarno, 2006:117).

Manajemen perpustakaan adalah suatu usaha untuk mengelola segala sumber daya perpustakaan (baik sumber daya manusia maupun sumber daya lain) melalui proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengawasan untuk mencapai tujuan perpustakaan secara efektif dan efisien (Prastowo, 2012:25)

### 2.1.4.1. Perencanaan

Perencanaan merupakan suatu proses analitis yang berhubungan dengan

penilaian terhadap masa depan untuk menentukan tujuan yang hendak dicapai, dan mengembangkan berbagai alternatif untuk mencapai tujuan yang dimaksud (Stueart dan Moran. 1987).

Perencanaan merupakan kegiatan untuk menetapkan tujuan yang akan dicapai serta untuk mencapai tujuan tersebut.

”Perencanaan (planning) adalah pemilihan atau penetapan tujuan organisasi dan penentuan strategi, kebijakan, proyek, program, prosedur, metode, sistem, anggaran dan standar, yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan. Pembuatan keputusan banyak terlibat dalam fungsi ini.” (Boone dan Kurtz. 2000).

Handoko (1995:57), proses manajemen perencanaan memperkirakan terlebih dahulu kegiatan- kegiatan yang akan dilakukan, termasuk menetapkan tujuan dan program program untuk mencapainya.

### **Pengadaan**

Pengadaan merupakan realisasi dari anggaran. Kegiatan pengadaan sangat erat hubungannya dengan kegiatan pendanaan. Pengadaan dalam manajemen perpustakaan meliputi: pengadaan koleksi, pengadaan fasilitas, pengadaan ruang, pengadaan alat, dan juga pengadaan bahan administrasi kantor lainnya

#### **a. Pengadaan Gedung**

Kepala sekolah dapat melibatkan pihak lain, seperti: komite sekolah, Pemerintah /Yayasan. Semua pihak harus menyadari bahwa perpustakaan merupakan bagian penyelenggaraan pendidikan .”(Sutarno, 2006 : 63).

#### **b. Pengadaan personil**

Personil perpustakaan dimaksud adalah pustakawan dan dibantu oleh beberapa tenaga lain bukan pustakawan tetapi bekerja

diperpustakaan. Pengadaan ditempuh dengan cara menunjuk guru/tenaga pendidik atau tenaga kependidikan lainnya melalui Surat Keputusan Kepala Sekolah.

Hernandono dalam Sutoyo (2001: 23) menyatakan “Pustakawan adalah Pegawai Negeri Sipil yang berijazah di bidang perpustakaan, dokumentasi dan informasi, yang diberi tugas secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melakukan kegiatan perpustakaan”.

#### **c. Pengadaan bahan koleksi**

Pengadaan bahan-bahan koleksi berupa buku maupun non buku dapat diperoleh dengan “pembelian, hadiah atau sumbangan, swadaya masyarakat setempat, tukar menukar dengan perpustakaan lain yang sejenis, pengadaan koleksi yang ada dan lain-lain” (Yusuf, dan Suhendar, 2010:26).

#### **d. Pengadaan Perlengkapan**

Bafadal (2009:156), pengadaan setiap perlengkapan harus mempertimbangkan hal-hal seperti nilai efisiensi pengeluaran uang, efisiensi dalam pengaturannya, mutu baik, enak dipakai, dan menarik bagi penglihatan. Usahakan masing-masing jenis perlengkapan itu seragam baik bentuk maupun warna.

### **Pengorganisasian**

Pengorganisasian: mengkoordinir sumber daya manusia dan perlengkapan termasuk menyusun struktur dan pembagian kerja untuk melaksanakan program yang telah ditetapkan.

“Secara definitif Pengelolaan perpustakaan sekolah berarti segenap usaha pengkoordinasian segala kegiatan yang berhubungan dengan penyelenggaraan perpustakaan sekolah. Usaha pengkoordinasian tersebut biasanya diwadahi dalam suatu struktur

organisasi yang disebut struktur organisasi perpustakaan sekolah. Oleh karena struktur organisasi merupakan wadah pengkoordinasian, maka struktur organisasi perpustakaan harus mampu menunjukkan hubungan antara pejabat dan bidang kerja yang satu dengan lainnya, sehingga jelas kedudukan, wewenang, dan tanggung jawab masing-masing.” (Bafadal, 2009:9).

Struktur organisasi dalam standar nasional perpustakaan sekolah (Standar Nasional Perpustakaan. 2011) sebagai berikut: “struktur organisasi perpustakaan sekolah mencakup kepala perpustakaan dan layanan teknis (pengadaan, pengolahan) layanan teknologi informasi dan komunikasi.

Dari struktur organisasi perpustakaan tersebut di atas, dapat penulis tetapkan pengorganisasian Perpustakaan Sekolah Menengah pertama (SMP) sebagai berikut:

Perpustakaan sekolah dibawah kepemimpinan Kepala Sekolah;

Pengelola Perpustakaan ditunjuk, dan bertanggung jawab kepada Kepala Sekolah;

Perencanaan, Pengembangan, dan penganggaran merupakan bagian dari Rencana Anggaran Pendapatan Belanja Sekolah (RAPBS);

Pengorganisasian merupakan teknik pembagian tugas dan tanggung jawab

Kepala perpustakaan adalah seorang pustakawan dan bertanggung jawab penyelenggaraan perpustakaan

Kepala perpustakaan membawahi beberapa personil perpustakaan.

Personil perpustakaan bertanggung jawab bidang tugasnya masing masing.

### **Pengawasan.**

Pengawasan dapat dilaksanakan pada proses perencanaan, pengorganisasian, personalia, pengarahan dan penganggaran. ”Pengawasan pada

dasarnya dapat dilakukan dengan cara pengawasan preventif dan pengawasan korektif (Manullang. 1990: 176).

Harold Koont dan Cyril O'Donnell dalam Swastha (1984. 221)

”Pengawasan perpustakaan sekolah dimaksudkan untuk mengetahui efektifitas perpustakaan. Untuk mengetahui efektifitas perpustakaan perlu diketahui indikator tentang kinerja perpustakaan. Kinerja perpustakaan adalah efektivitas jasa yang disediakan perpustakaan, dan efisiensi sumber daya yang digunakan untuk menyiapkan jasa”.

### **Pelayanan**

Kegiatan pelayanan merupakan puncak dari kegiatan manajemen perpustakaan. Keberhasilan manajemen perpustakaan dapat diukur dari keberhasilan pelayanan. Keberhasilan pelayanan dapat diukur dari jumlah pelanggan dan kepuasan pelanggan. Banyak argumentasi yang menyatakan bahwa layanan perpustakaan merupakan titik sentral kegiatan perpustakaan. ”Perpustakaan identik dengan layanan karena tidak ada perpustakaan jika tidak ada kegiatan layanan” (Nasution. 1992:2)

Pengertian pelayanan secara umum adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada kosumen (*costumer* atau yang dilayani / pelanggan) yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. “Pelayanan perpustakaan adalah proses penyebaran segala informasi kepada masyarakat luas” (Yusuf dan Suhendar. 2010:69).

Prastowo (2012:244) mendefinisikan ”pelayanan perpustakaan ialah suatu upaya yang dilakukan oleh pustakawan sekolah agar bahan-bahan pustaka dapat dimanfaatkan dan diberdayakan gunakan dengan optimal oleh para pemakai perpustakaan (atau para pembaca).

Sehingga, perpustakaan dapat menjalankan seluruh fungsi-fungsinya dengan baik. Bafadal (2009: 124) menyebut, “pelayanan pembaca merupakan kegiatan pemberian pelayanan kepada pengunjung perpustakaan sekolah dalam menggunakan buku-buku dan bahan-bahan pustaka lainnya. Pengunjung perpustakaan sekolah pada dasarnya meliputi murid-murid, guru-guru, dan anggota staf lainnya”.

### **Tujuan penelitian**

Tujuan penelitian ini untuk menganalisa, mendiskripsikan dan mengembangkan manajemen pelayanan perpustakaan SMP Negeri 1 sekampung Udik Lampung Timur yang mencakup;

1. Perencanaan manajemen pelayanan perpustakaan di SMP Negeri 1 Sekampung Udik Lampung Timur;
2. Pengadaan; sarana & prasarana dan kebutuhan perpustakaan di SMP Negeri 1 Sekampung Udik Lampung Timur;
3. Pengorganisasian manajemen pelayanan perpustakaan di SMP Negeri 1 Sekampung Udik Lampung Timur;
4. Pengawasan perpustakaan di SMP Negeri 1 Sekampung Udik Lampung Timur.
5. Pelayanan pelanggan perpustakaan di SMP Negeri 1 Sekampung Udik Lampung Timur;
6. Kepuasan pelanggan perpustakaan di SMP Negeri 1 Sekampung Udik Lampung Timur.

### **METODE.**

Penelitian dilaksanakan di SMP Negeri 1 Sekampung Udik Lampung Timur dengan sasaran manajemen pelayanan perpustakaan. Narasumber adalah Kepala Sekolah, Kepala Perpustakaan, staf perpustakaan, guru, dan siswa.

### **Jenis Penelitian**

Penelitian dilakukan dengan metode Penelitian Deskriptif kualitatif yaitu Penelitian kualitatif berusaha menggali dan memahami pemaknaan akan kebenaran oleh orang yang berbeda-beda (Saroso. 2012:8).

### **3.5. Sumber data Penelitian**

Sumber data penelitian merupakan asal data pada penelitian yang dilakukan. Data diperoleh dengan wawancara, pengamatan langsung, (data primer) maupun dari data-data pihak lain berupa data hasil penelitian, publikasi (data sekunder).

Menurut Lofland dalam Moleong (2007:157), “sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah *kata kata*, dan *tindakan*,s elebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain”. Berkaitan dengan hal itu pada bagian ini, jenis datanya dibagi ke dalam kata-kata dan tindakan, sumber data tertulis, foto, dan statistik.

”Sumber data primer, data berupa teks hasil wawancara dan diperoleh melalui wawancara dengan informan yang sedang dijadikan sampel dalam penelitiannya, (Sarwono, 2006:208).

Sumber data dalam penelitian ini yaitu manusia, meliputi; kepala sekolah, pengelola perpustakaan, staf tata usaha, para guru, siswa dan para pelanggan. ”Sumber data sekunder, (Sarwono, 2006:208) berupa data-data yang sudah tersedia dan dapat diperoleh oleh peneliti dengan membaca, melihat atau mendengarkan. Data ini biasanya berasal dari data primer yang sudah diolah oleh peneliti sebelumnya”. Sumber data Sekunder meliputi: dokumen-dokumen, sarana dan prasarana, koleksi, dan administrasi

perpustakaan.

Penentuan sumber data pada pengelola perpustakaan, tata usaha, guru dan siswa yang akan diwawancarai dilakukan secara *snowball sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang pada awalnya jumlahnya sedikit, lama lama menjadi banyak. Hal ini dilakukan karena dari jumlah sumber data yang terbatas tersebut belum mampu memberikan data yang lengkap, maka mencari orang lain dapat dijadikan sebagai sumber data dari produk pelayanan perpustakaan.

Dengan demikian dokumen mencakup semua yang terkait fokus penelitian. Sumber data suasana, ditujukan kepada hubungan fungsional dan sosial, yakni iklim perpustakaan diperoleh melalui diskusi, pengamatan dan melalui diskusi dengan kepala sekolah, Pengelola perpustakaan, pegawai perpustakaan, guru dan siswa sebagai pelanggan serta tenaga kependidikan.

Data pokok akan diungkap dalam penelitian ini meliputi:

Perencanaan perpustakaan di SMP Negeri 1 Sekampung Udik Lampung Timur;

Pengadaan perpustakaan di SMP Negeri 1 Sekampung Udik Lampung Timur

Pengorganisasian Perpustakaan di SMP Negeri 1 Sekampung Udik Lampung Timur;

Pengawasan Perpustakaan di SMP Negeri 1 Sekampung Udik Lampung Timur;

Pelayanan Perpustakaan di SMP Negeri 1 Sekampung Udik Lampung Timur;

Kepuasan pelanggan Perpustakaan di SMP Negeri 1 Sekampung Udik Lampung Timur.

### **Pendekatan dan Rancangan Penelitian**

Pendekatan menggunakan pendekatan kualitatif fenomenologis dengan studi kasus.

Peneliti bertemu kepala sekolah, meminta izin penelitian, untuk mendapatkan informasi tentang implementasi pengelolaan pelayanan perpustakaan. Prosedur dimulai dari Kepala Sekolah, kemudian Kepala Perpustakaan, lalu Tenaga Perpustakaan diteruskan guru kepada dan siswa, diakhiri dengan pengumpulan data (arsip).

### **Kehadiran Peneliti**

Kehadiran peneliti di lapangan merupakan langkah penting dalam penelitian kualitatif.

Waktu yang diperlukan kurang lebih tiga bulan peneliti di lapangan untuk memperoleh informasi atau data yang dibutuhkan sesuai dengan tujuan penelitian. Peneliti bertindak sebagai instrumen atau pengumpul data dengan melakukan observasi dan wawancara.

### **Sumber data Penelitian**

Sumber data berasal dari pengamatan langsung, wawancara (primer) maupun dari data-data pihak lain berupa data hasil penelitian, publikasi (sekunder).

Sumber data primer, data berupa teks hasil wawancara dan diperoleh melalui wawancara dengan informan yang sedang dijadikan sampel dalam penelitiannya, Sumber data sekunder, berupa data-data yang sudah tersedia dan dapat diperoleh oleh peneliti dengan membaca, melihat atau mendengarkan. "Data ini biasanya berasal dari data primer yang sudah diolah oleh peneliti sebelumnya. Sumber data Sekunder meliputi: dokumen-dokumen, sarana dan prasarana, koleksi, dan administrasi perpustakaan" (Sarwono. 2006:208).

## Teknik Pengumpulan Data

### 1. Observasi;

Observasi dapat diartikan sebagai mengamati objek penelitian menggunakan alat indera penglihatan dan membuat catatan mengenai hasil pengamatan. Suprpto (2006:88) berpendapat bahwa observasi adalah alat yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis dari gejala-gejala yang diselidiki.

### 2. Wawancara.

”Wawancara adalah percakapan atau dialog dengan maksud tertentu. Percakapan dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan kepada terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu baik secara langsung maupun tidak langsung” (Moloeng. 2004: 62).

### 3. Dokumentasi;

Dokumentasi merupakan kegiatan untuk mengumpulkan catatan, data, gambar dan informasi dalam bentuk teks, foto, video. Dokumentasi bisa dilakukan oleh peneliti sendiri maupun hasil dokumentasi orang lain.

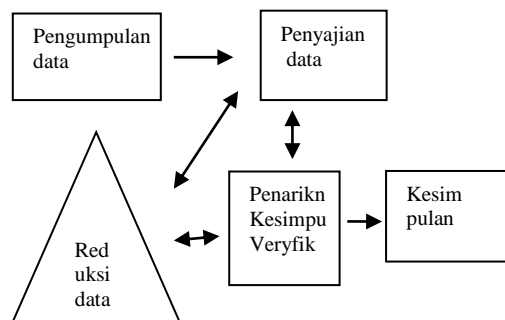
## Teknik Analisis Data

Sugiyono (2010: 334-335) menyatakan: ”analisis data adalah mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain sehingga dapat mudah dipahami dan temuan dapat diinformasikan kepada orang lain.”

Analisis data dilakukan dalam suatu proses, proses berarti pelaksanaan sudah mulai dilakukan sejak pengumpulan data dan dilakukan secara intensif, yakni: sesudah meninggalkan lapangan, pekerjaan menganalisis data memerlukan usaha pemusatan perhatian, dan penerahan tenaga fisik serta pikiran dari peneliti. Selain analisis data peneliti,

perlu mendalami kepustakaan guna mengkonfirmasikan atau menjustifikasikan data baru yang mungkin ditemukan.

Miles dan Huberman (1992:16) menyatakan analisis data kualitatif ialah analisis terdiri dari tiga alur kegiatan terjadi secara bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan verifikasi.



Gambar 3.1. Pola analisis data menurut

## Pengecekan dan Keabsahan Data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan informasi data (kasar) yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data berlangsung terus menerus selama proyek yang berorientasi kualitatif (Miles dan Huberman. 1992:16).

Display data berguna untuk melihat gambaran keseluruhan hasil penelitian, baik berbentuk matrik atau kode. Hasil reduksi data dan display data, peneliti dapat menarik kesimpulan, memverifikasikan menjadi kebermanaan data. Keabsahan data dalam rencana penelitian ini dibagi empat kriteria yaitu: kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*), kebergantungan (*dependability*), dan kepastian (*confirmability*) (Moleong. 2007: 38).

## **Tahapan Penelitian**

Tahapan pra lapangan penelitian dilakukan selama satu minggu, tahapan lapangan dilakukan selama tiga bulan, tahapan analisis data dilakukan selama satu bulan, dan tahapan pelaporan disajikan melalui beberapa tahapan seminar.

Untuk menetapkan kesimpulan yang beralasan dan tidak berbentuk kesimpulan coba-coba, maka verifikasi dilakukan sepanjang penelitian berlangsung sejalan dengan *memberchek* triangulasi dan audit trail, sehingga menjamin signifikansi atau kebermaknaan hasil penelitian

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil (Paparan Data Penelitian)**

Kepala Sekolah, pengelola perpustakaan (kepala dan Staf) membuat program kerja, program jangka pendek (satu tahun), program jangka menengah (empat tahun), dan program jangka panjang (delapan tahun mendatang) serta Rancangan Anggaran Pendapatan dan Belanja Perpustakaan. Anggaran perpustakaan merupakan bagian anggaran sekolah, tapi perpustakaan dapat menggali dana melalui sumber lain, misalnya: denda dari pelanggan, sumbangan, hibah. Penetapan perencanaan pelayanan perpustakaan SMP Negeri 1 Sekampung Udik melalui rapat koordinasi seluruh warga sekolah pada awal tahun. Rapat tersebut membahas usulan perpustakaan dengan memprioritaskan kebutuhan mendesak, kemudian diputuskan melalui Surat Keputusan Kepala Sekolah.

Pengadaan kebutuhan perpustakaan di SMP Negeri 1 Sekampung Udik merupakan proses realisasi program dan anggaran. Pengadaan kebutuhan perpustakaan di SMP Negeri 1 Sekampung Udik meliputi: pengadaan

prasarana ruangan sarana pelayanan, dan bahan koleksi.

Kegiatan pengorganisasian pelayanan perpustakaan SMP Negeri 1 Sekampung Udik terbagi 2 kelompok yaitu: pengorganisasian personil tenaga perpustakaan, dan pengorganisasian potensi dan sumber daya. **Temuan Penelitian**

Perencanaan perpustakaan SMP Negeri 1 Sekampung Udik melalui tahapan sebagai berikut:

### **Perencanaan**

Data kebutuhan tahun sebelumnya .

Usulan dari masing-masing personil

Rapat internal

Pembuatan skala prioritas

Analisa kekuatan dan kelemahan program tahun lalu

Rapat internal

Pembuatan skala prioritas

Komparasi dengan Program Kerja Sekolah dan tujuan organisasi perpustakaan sekolah

Finalisasi rencana Program Kerja

Penetapan Program dengan Surat

Keputusan Evaluasi hasil pembahasan

Komparasi dengan Program Kerja Sekolah dan tujuan organisasi perpustakaan sekolah

Analisa kekuatan dan kelemahan program tahun lalu Analisa rencana dengan program kerja sekolah Evaluasi hasil pembahasan

Komparasi dengan Program Kerja Sekolah dan tujuan organisasi perpustakaan sekolah

Finalisasi rencana Program Kerja

Analisa rencana dengan program kerja sekolah

Evaluasi hasil pembahasa

Komparasi dengan Program Kerja Sekolah dan tujuan Pembahasan Rapat internal

Pembuatan skala prioritas

Analisa kekuatan dan kelemahan program tahun 2010 kolah dan tujuan



organisasi perpustakaan sekolah  
Finalisasi rencana Program Kerja  
Penetapan Program dengan Surat  
Keputusan

### **Pengawasan**

Kegiatan Pengawasan SMP Negeri 1  
Sekampung Udik meliputi tiga sub  
kegiatan pengawasan yaitu: Pengarahan,  
Pembinaan, dan Penilaian.

### **Pelayanan**

Fungsi perpustakaan sebagai penyedia  
informasi dan sumber belajar bagi siswa  
untuk kepentingan proses belajar  
mengajar dan rekreasi maka penyediaan  
pelayanan merupakan puncak kegiatan  
manajemen perpustakaan. Jenis dan  
sistem pelayanan yang diselenggarakan  
mengacu pada standar nasional  
Perpustakaan Republik Indonesia (2011:  
4 dari 9) sekurang-kurangnya meliputi:  
layanan baca di tempat, layanan  
sirkulasi, layanan referensi, layanan  
teknologi informasi dan komunikasi.

Kepuasan pelanggan (warga sekolah)  
merupakan indikator pelayanan  
perpustakaan, apakah sudah sesuai  
harapan atau belum memenuhi harapan.  
Kepuasan pelanggan berdasarkan  
pelayanan yang dirasakan oleh  
pelanggan terhadap layanan yang  
diberikan. Kepuasan pelanggan  
dilakukan untuk mengevaluasi kinerja  
perpustakaan.

### **PEMBAHASAN**

Program Kerja Sekolah

Tahapan pada manajemen pengorganisa-  
sian perpustakaan sebagai berikut:

Pengorganisasian

-Tersedianya personil yang memadai  
-Usul Pengadaan tenaga pustakawan  
kepada Pemerintah:

-Kualifikasi pendidikan minimal D3  
Perpustakaan

-Rekrutmen tenaga honor langsung:

-Kualifikasi pendidikan minimal D3  
Perpustakaan bila tidak ada diutamakan

yang mengerti

Distribusi jabatan personil

-Pembuatan peta jabatan

-Setiap staf diberikan jabatan  
atau posisi tertentu untuk memudahkan  
pembagian pekerjaan

-Distribusi rincian jabatan

Setelah jabatan disematkan kepada  
masing-masing personil, maka rincian  
jabatan atau uraian terhadap pekerjaan  
diberikan sesuai dengan posisi.

-Diberikan pula hak dan kewajibannya

-Pembuatan struktur organisasi

-Setelah jabatan terpenuhi maka struktur  
organisasi dibentuk agar setiap  
personil dan pelanggan mengetahui

### **Pengorganisasian**

Tersedianya Sarana dan Prasarana  
memadai

Peraturan Menteri Pendidikan Nasional  
Nomor 19 Tahun 2007 Tentang Standar  
Pengelolaan Pendidikan oleh Satuan  
Pendidikan Dasar dan Menengah

Sekolah memiliki Perpustakaan yang  
dikelola oleh Kepala Perpustakaan  
dibantu dengan staf. Pengelola  
bertanggung jawab kepada Kepala  
Sekolah

Tersedianya Struktur Organisasi  
Perpustakaan

Surat Keputusan Kepala Sekolah tentang  
Penetapan Kepala Perpustakaan

Rapat internal

- Pembuatan skala prioritas

- Analisa kekuatan dan kelemahan  
program tahun lalu Analisa rencana  
dengan program kerja sekolah

- Penetapan

Evaluasi hasil pembahasan

Komparasi dengan Program Kerja Sekolah dan tujuan organisasi perpustakaan sekolah  
Finalisasi rencana Program Kerja  
Penetapan Program dengan Surat Keputusan Kepala Sekolah  
Pedoman Pelaksanaan kegiatan  
Sosialisasi Program kerja  
Analisa rencana dengan program kerja sekolah

### **Pengawasan**

#### **Pengarahan**

Pemberian pengarahan pada saat rapat koordinasi sebelum penyusunan program kerja perpustakaan  
Program Kerja Sekolah Penyesuaian program perpustakaan dengan program kerja sekolah

#### **Konsultasi**

Konsultasi program kerja perpustakaan sebelum ditetapkan

#### **Pengawasan**

##### **Teguran**

Memberikan teguran kepada personil saat pemberian layanan tidak sesuai dengan program kerja, layanan yang diberikan buruk, atau pemberi layanan melakukan tindakan tidak terpuji

##### **Reward dan Punishment**

Pemberian penghargaan kepada personil yang dianggap berprestasi dan memberikan "hukuman" kepada personil yang telah melanggar peraturan

#### **Penilaian Monitoring dan Evaluasi pelaksanaan kegiatan**

Pemberian nilai DP3 bagi PNS

Evaluasi Kinerja setiap personil

Perbandingan Standar Nasional Perpustakaan (SNP 008:2011) dengan Layanan perpustakaan SMP Negeri 1 Sekampung Udik memiliki berjalannya program, sehingga bila terdapat kekurangan dan penyimpangan program dilakukan teguran. Pembinaan dilakukan

demikian mewujudkan rencana jangka pendek, rencana jangka menengah, rencana jangka panjang agar semua kegiatan yang dilakukan sesuai dengan petunjuk dan arahan yang diberikan. 3). Penilaian, dapat dilakukan saat berlangsungnya kegiatan pelayanan perpustakaan dengan tujuan untuk mengetahui kinerja masing-masing personil, mengetahui kepekaan dan kreatifitas setiap personil dalam menghadapi masalah yang terjadi. Penilai juga dilakukan pada akhir pelaksanaan program dengan tujuan mengukur keberhasilan program yang ditetapkan, apakah berhasil sempurna atau masih belum sesuai harapan. Penilaian dilaksanakan 2 bentuk yaitu: penilaian ketercapaian program, dan penilaian kinerja personil berkaitan dengan pembinaan personil pada masa datang.

### **Perbandingan pelaksanaan pelayanan dengan standar Nasional perpustakaan SNP. 008:2011 standar Layanan Perpustakaan**

Jam buka perpustakaan.

Perpustakaan menyediakan Jam buka layanan perpustakaan dari jam 07.30 s.d. 14.30

jenis layanan perpustakaan sekurang-kurangnya

a) Layanan baca ditempat;

b) Layanan sirkulasi;

c) Layanan referensi;

d) Layanan teknologi informasi dan komunikasi.

Pelaksanaan;

Layanan yang dilaksanakan

a. Layanan teknis

b. Layanan Informasi;

c. Layanan sirkulasi.

d. Layanan referensi;

e. Layanan bimbingan baca

f. Layanan penelitian

Status pencapaian; Terpenuhi

**Standar; SNP. 008:2011**

Program wajib

Kunjung perpustakaan; Sekolah memiliki program wajib kunjung perpustakaan sekurang kurangnya satu jam/kelas/ minggu

Pelaksanaan;

Program wajib kunjungan perpustakaan yang diselenggarakan adalah: kunjungan wajib oleh guru mata pelajaran dalam tugas mata pelajaran. Kunjungan wajib bagi setiap siswa sebulan

Status pencapaian; Terpenuhi

**Standar; SNP. 008:2011**

Program pendidikan perpustakaan Perpustakaan memiliki program pendidikan perpustakaan sekurang kurangnya satu tahun sekali.

Pelaksanaan;

Program peningkatan kompetensi pustakawan dan pegawai perpustakaan belum dilaksanakan

Status pencapaian; Tertunda

**Standar; SNP. 008:2011**

Program literasi Informasi. Perpustakaan

Memiliki program literasi informasi sekurang-kurangnya tiga kali setahun untuk tiap tingkatan kelas.

Program ini belum terprogramkan masih

tertunda

**Standar; SNP. 008:2011**

Promosi Perpustakaan melakukan promosi perpustakaan sekurangnya:

Brosur/pamphlet/selebaran, Daftar buku.

Pelaksanaan;

Program Promosi perpustakaan yang diselenggarakan meliputi: brosur, pamflet, selebaran, daftar buku, Mading,

seleksi pendekar pustaka, lomba membuat ringkasan buku

Status pencapaian ;Tepenuhi

**Pembahasan**

Perencanaan perpustakaan SMP Negeri 1 Sekampung Udik menggunakan model *bottom up* yaitu usulan program kerja dan kegiatan berasal dari bawah (staf) kemudian diusulkan kepada pimpinan. Diawali membuat daftar kebutuhan skala prioritas.

Pengadaan sudah cukup baik dan terbuka, karena pengadaan / pembelanjaan berdasarkan Perencanaan, Rencana Anggaran Pendapatan dan Belanja Sekolah (RAPBS)

Pengorganisasian personil perpustakaan SMP Negeri 1 Sekampung Udik memenuhi Standar Nasional Perpustakaan Sekolah karena penyusunan struktur organisasi disusun berpedoman pada Standar Nasional Perpustakaan Sekolah. Struktur organisasi menunjukkan pembagian tugas masing-masing jabatan maupun staf. Setiap personil memiliki jabatan dengan tertentu

Pengawasan perpustakaan dilaksanakan dalam tiga tahap: 1). Pengarahan, dilakukan sejak awal rapat koordinasi pembuatan program dan anggaran, bertujuan mengetahui arah dan kebijakan pimpinan. Setiap pimpinan memiliki orientasi target

masing-masing sehingga output yang diharapkan akan berbeda disetiap kepemimpinan. 2). Pembinaan,

dilakukan Kepala Sekolah dilaksanakan bersamaan dengan

Ditetapkan dengan Surat Keputusan Kepala Sekolah. Setiap personil bertanggung jawab kepada Kepala Sekolah melalui Kepala Perpustakaan. Selain itu ditetapkan Pengorganisasian Sarana dan Prasarana.

Pengadaan perpustakaan memperhatikan alokasi dana dan waktu yang tepat untuk melakukan pengadaan.

Dibahas pada rapat tim kerja.

Rapat tim kerja memilih, dan memilah, membuat daftar nominasi untuk menjadi keputusan rapat kemudian ditetapkan dengan Surat Keputusan Kepala Sekolah. Surat Keputusan Kepala Sekolah, menjadi pedoman atau dasar pelaksanaan perencanaan perpustakaan selama satu periode tertentu.

### **Standar SNP. 008:2011**

Laporan kegiatan layanan statistik.

Membuat grafik: data pengunjung, data peminjam, data keadaan buku, baik judul, jumlah buku, dan lain lain yang perlu. Membuat pelayanan informasi.

Pelaksanaan;

Perpustakaan membuat laporan layanan perpustakaan (statistik) sekurang kurangnya berupa laporan bulanan atau

laporan tahunan, brosur, pamflet, selebaran, daftar buku, Mading, seleksi pendekar pustaka, lomba membuat ringkasan buku materi pelajaran, lomba karya siswa terbaik, lomba menuliskan artikel, materi pelajaran, lomba karya siswa terbaik, lomba tulisan artikel.

Majalah dinding,

Lomba yang berkaitan dengan pemanfaatan perpustakaan

Pelayanan pelanggan dilakukan sederhana mungkin, mengingat banyaknya pekerjaan yang belum dilakukan karena personil kurang memadai tetapi diharapkan dapat menjangkau semua pelayanan dan segera disajikan kepada pelanggan. Dengan berbagai upaya yang telah dilakukan oleh pengelola perpustakaan maka harapan untuk dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dapat terwujud. Berbagai upaya dilakukan

melampaui Standar Nasional Perpustakaan Sekolah dengan tujuan kepuasan pelanggan terjaga karena standar mutu telah terlampaui. Kepuasan pelanggan menjadi indikator keberhasilan pelayanan, oleh karena itu pengelola bertekad untuk meningkatkan pelayanan dari waktu ke waktu seiring dengan tumbuh dan berkembang Perpustakaan SMP Negeri 1 Sekampung Udik.

### **SIMPULAN**

Perencanaan program dan anggaran Perpustakaan memenuhi prosedur, dan syarat yang telah ditetapkan dan memiliki kepastian karena ditetapkan dalam Surat Keputusan Kepala Sekolah; Pengadaan sarana dan prasarana dan kebutuhan dalam tahun anggaran 2015/2016 sesuai dengan program dan anggaran yang telah ditetapkan dalam Surat Keputusan Kepala Sekolah;

Pengorganisasian personil telah dilaksanakan sesuai dengan Standar Nasional Perpustakaan Sekolah Menengah Pertama tetapi terdapat kekurangan pada identitas pustaka, yaitu: nomor kelas pustaka dan katalog pustaka.

Pengawasan yang dilaksanakan belum sesuai dengan kebutuhan peningkatan pemberdayaan kinerja pegawai perpustakaan; Pelayanan Perpustakaan telah mendekati

terpenuhinya Standar Nasional Perpustakaan Sekolah Menengah Pertama;

Pelayanan perpustakaan kepada para pelanggan telah memenuhi beberapa jenis dan sistem pelayanan serta dapat memenuhi kepuasan pelanggan.

Pelayanan yang dilakukan pengelola perpustakaan harus berorientasi pada kepuasan pelanggan sehingga tujuan akhir perpustakaan

## DAFTAR PUSTAKA

- Boone, Louis E dan Kurtz, Davit L. 2000. *Pengantar Bisnis*. Erlangga. Jakarta
- Darmono. 2007. *Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Grasindo.
- Lincoln, Y. S dan Guba EG. 1985. *Naturalistik Inquiri*, Sage Publication. USA: Beverly Hill.
- Manulang, M. 1990. *Dasar-dasar Manajemen*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Miles, Matthew dan Huberman, A. Michael. 1992. *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tantang Metode-Metode Baru*. Jakarta: UI Press.
- Moleong, Lexy. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda karya.
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tentang Standar Sarana dan Prasarana SD/MI, SMP/MTs, SMA/MA*. 2007. Jakarta: Depdiknas.
- Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tentang Standar Nasional Pendidikan*. 2005. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia.
- Prastowo, Andi. 2012. *Manajemen Perpustakaan Sekolah*. Yogyakarta: Diva Press.
- Sarwono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sarosa, Samiaji. 2012. *Penelitian Kualitatif: Dasar-dasar*. Jakarta: Indeks.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sulistyo, Basuki. 1997. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Univervitas Terbuka.
- Suprpto, Tommy. 2006. *Pengantar Teori Komunikasi*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Sutarno, NS. 2006. *Perpustakaan dan Masyarakat*. Sagung Seto. Jakarta.
- Sutoyo, Agus. 2001. *Strategi dan Pemikiran Perpustakaan: Visi Hernandono*. Sagung Seto. Jakarta.
- Stueart, Robert D. dan Moran, Barbara. 1987. *Library Management*. 3rd ed. Litteleton. Libraries Unlimited. California.
- Swastha, Basu. 1984. *Asas-asas Manajemen Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Undang-Undang Nomor 20 Tentang Sistem Pendidikan Nasional*. 2003. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia.
- Usman, Husaini. 2009. *Manajemen Teori Praktik dan Riset Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara
- Yusuf, Pawit M dan Yahya, Suhendar. 2010. *Pedoman Penyelenggaraan Pendidikan SD/MI, SMP/ MTs dan SMA/MA*. Jakarta: Kencana.